

# UNTERNEHMENSPOLITIK

Die BTS Befestigungselemente-Technik GmbH ist ein mittelständisches Unternehmen und versteht sich als flexibler und zuverlässiger Partner seiner Kunden sowie als partnerschaftlicher Arbeitgeber für seine Beschäftigten.

## Das oberste Ziel unserer Kundenorientierung ist die Kundenzufriedenheit.

Termingerechte Lieferung, Erfüllung der Kundenerwartungen sowie schnelle und flexible Reaktionen auf Wünsche unserer Kunden sind innerhalb der Prozesse unsere Leitziele. Ergänzend dazu schaffen die Unternehmensleitung und alle verantwortlichen Stellen und Personen den organisatorischen Rahmen, um alle uns betreffende Anforderungen zu ermitteln, zu bewerten und in der Organisation zu erfüllen. Auf diese Weise stellen wir sicher, dass innerhalb unseres Unternehmens gegen keine relevanten Erfordernisse und Erwartungen verstoßen wird, insbesondere bezogen auf gesetzliche und behördliche Anforderungen.

Die für unsere Kunden angebotenen Leistungen umfassen Herstellung und Beschaffung von Befestigungs- und Verbindungselementen. Fähige und beherrschte Prozesse sind unser Anspruch, sie werden durch die Bewertung der Kundenprozesse und deren ständige Steuerung realisiert. Durch ein aktives Qualitätssicherungsprogramm streben wir ständig fehlerfreie Leistungen an. Negativvorfälle, erkannte Risiken aber auch Chancen zur Optimierung nutzen wir für unseren kontinuierlichen Verbesserungsprozess.

Jeder Beschäftigte ist zu dieser Politik informiert und trägt über sein Tun und seine übertragene Verantwortung zur Verwirklichung dieser Qualitätspolitik bei. Es ist deshalb eine Verpflichtung für jeden Beschäftigten, die Kundenorientierung aktiv mitzugestalten indem fehlerfreie Arbeit geleistet und Ursachen für Verluste und Verschwendung bzw. Chancen für Verbesserung frühzeitig gemeldet werden. Die Nutzung von Chancen und die Realisierung von Verbesserungen sind ein ständiger und aktiver Anspruch an die gesamte Organisation. Daher sind alle Betriebsangehörigen und beauftragte Stellen aufgefordert, sich im Rahmen ihrer Kompetenzen und Befugnisse aktiv einzubringen. Dieses gilt insbesondere für die aktive Entwicklung der jährlichen Unternehmens- und Qualitätsziele.

## Zu unserem Unternehmensleitbild:

Ein hoher Qualitätsstandard resultiert aus der persönlichen Kompetenz und Motivation jedes Beschäftigten sowie der darüber erreichten Prozesseffizienz. Die Förderung des Qualitätsbewusstseins ist eine vorrangige Führungsaufgabe, aber auch ein Anspruch an alle Betriebsangehörigen. Nur wenn wir – **das heißt alle ohne Ausnahme** – aktiv, engagiert, aufmerksam und nachhaltig agieren, sind wir gemeinsam erfolgreich.

- Qualität bedeutet, nicht mit der Frage „**wie konnte das passieren?**“ konfrontiert zu werden, sondern mit der Anerkennung „gute Arbeit!“ gewürdigt zu werden
- Qualität bedeutet Ursachen für Verluste und Verschwendung (auch von Unzufriedenheit) zu erkennen und gemeinsam dauerhaft zu beseitigen
- Qualität bedeutet, nicht monoton und desinteressiert zu sein, sondern sich engagiert und motiviert mit Sinn für unsere Gemeinschaft einzubringen
- Qualität bedeutet Risiken zu erkennen und damit vernünftig umzugehen sowie Chancen zu erkennen und sie aktiv zu nutzen
- Qualität ist ein anderes Wort für Erfolg

Deshalb fördern und fordern wir alle Maßnahmen, die zu einem Ausbau von Kompetenz und Wissen sowie zur Steigerung der Motivation und des Engagements führen. Qualität ist das Ergebnis eines gelebten gemeinschaftlichen Verständnisses. Auch deshalb verpflichten wir uns zur Einhaltung aller zutreffenden gesetzlichen und behördlichen Vorgaben sowie aller sonstigen relevanten Anforderungen. Das Leben und die Gesundheit ist das höchste Gut. Alle Betriebsangehörigen und auch beauftragte Stellen stehen in der Verantwortung, dieses Gut zu schützen. Dieses betrifft die Disziplin im eigenen Tun sowie die Aufmerksamkeit bei der Einhaltung von Regeln.

# UNTERNEHMENSPOLITIK

Im Bewusstsein unserer gemeinsamen Verantwortung appellieren wir an alle Beschäftigten, im Einsatz von Ressourcen wie Energie und Material sorgsam und nachhaltig zu sein sowie bekannte Aspekte des Umweltschutzes einzuhalten. Zur Erklärung: jede wertschöpfende Leistung, die nicht bestimmungsgemäß eingesetzt wird, verschwendet Ressourcen und führt darüber hinaus zu wirtschaftlichem Verlust.

Innerhalb der Volkswirtschaft agieren wir nicht alleine. Wir profitieren von Innovationen, Leistungsangeboten, Kundenorientierung und dem Erfolg unserer externen Partner. Aus diesem Grund streben wir die erfolgsorientierte Zusammenarbeit speziell mit den Zulieferfirmen und Dienstleistern an, die unseren Anspruch positiv erfüllen. Damit werden wir eine starke Kette von „Hand-in-Hand“ agierenden Unternehmen, einschließlich unserer Kunden.

Unsere Kunden sind der Garant für unser wirtschaftliches Überleben. Entgegen nicht beeinflussbaren Faktoren in unseren Märkten können wir Kunden durch Zufriedenheit dauerhaft an uns binden. Jeder Wettbewerber neidet uns Kunden, mit denen wir partnerschaftlich und wirtschaftlich erfolgreich zusammenarbeiten. Unser Ziel lautet, keinen Kunden an Wettbewerber zu verlieren, weil wir dazu die Ursache geliefert haben.

Das bedeutet konkret und ist als Anspruch an alle Betriebsangehörigen zu verstehen:

Wir müssen:

- wissen, was Kunden zufrieden macht und wie zufrieden Kunden sind!
- für unsere Kunden wichtig und wertvoll sein!
- wissen, was uns in der Zusammenarbeit mit Kunden zufrieden macht und wie wir mehr solcher Kunden gewinnen!
- danach streben, permanent auch Lösungen und Ergebnisse zu realisieren, bei denen unser Wettbewerb scheitert!
- ständig lernen, uns weiterentwickeln, Marktchancen aktiv nutzen und wirtschaftlich erfolgreich sein!

Kundenwünsche sind daher kein Ärgernis, sondern eine Herausforderung und eine Chance!  
Kundenorientierung mit dem Ziel der Kundenzufriedenheit ist ein anderes Wort für **Erfolg!**

Friedbert Theis  
Geschäftsführung

Saarburg, den 09.11.2020